

Label *Qualité français langue étrangère*

Réunion du conseil d'orientation

Mercredi 17 juin 14h30 – 16h00 (Zoom)

Compte rendu

1. Participants

Président : M. Paul de Sinety, délégué général à la langue française et aux langues de France (DGLFLF), ministère de la culture ;

Ministères

Mme Claire Extramiana, chargée de mission auprès du DGLFLF, ministère de la culture ;

Mme Sara Thornton, conseillère scientifique pour les formations, présidente de la commission interministérielle de labellisation, représentant Mme Anne-Sophie Barthès, directrice générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle, ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation ;

M. Baptiste Bondu, chef de Pôle du pilotage des opérateurs et des stratégies sectorielles, sous-direction de l'enseignement supérieur et de la recherche, direction de la culture, de l'enseignement, de la recherche et du réseau, ministère de l'Europe et des affaires étrangères ;

M. Damien Vialle, rédacteur « attractivité étudiante – accueil en France », pôle du pilotage des opérateurs et des stratégies sectorielles, sous-direction de l'enseignement supérieur et de la recherche, ministère de l'Europe et des affaires étrangères.

Membres

M. Yves Bigot, président de la Fondation Alliance française, représenté par M. Fabrice Placet, référent des Alliances françaises de France pour la Fondation ;

M. Marc Boisson, secrétaire général de la Fédération internationale des professeurs de français (FIPF) ;

Le président du Haut conseil de l'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur (Hcéres), représenté par Mme Claire Bourhis-Mariotti, conseillère scientifique, département d'évaluation des formations ;

M. Gilles Cappadoro, président du Groupement FLE ;

Mme Elisabeth Crépon, présidente de la commission des titres d'ingénieurs (CTI), représentée par

M. Jean-Marc Theret, vice-président ;

Mme Patricia Gardies, représentante de l'ADCUEFE (Association des directeurs des centres universitaires d'études françaises pour étrangers),

Mme Hannelore Guerrand, auditrice *Qualité FLE* ;

Mme Carole Leboucher, directrice générale d'Atout-France, représentée par Mme Florence Houpert Le Rolland, direction marketing ;

M. Jean-Luc Librati, président du groupement professionnel SOUFFLE ;

Mme Annick Rivens-Mompean, présidente de Ranacles (Rassemblement national des centres de langues de l'enseignement supérieur) ;

M. Thierry Pelletier, ingénieur qualité – Label Eduform, DGESCO, ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse.

Opérateur – France Éducation International

M. Pierre-François Mourier, directeur général ;

M. Stéphane Foin, directeur général adjoint ;

Mme Juliette Salabert, responsable du département langue française ;

Caroline Mouton Muniz, responsable du label *Qualité français langue étrangère*, département langue française.

Absent

M. Jean-Luc Ito-Pagès, responsable du service valorisation de l'enseignement supérieur et de la recherche, représentant de Mme Béatrice Khayat, directrice générale, Campus France.

2. Échanges avec les participants sur la situation des centres labellisés *Qualité fle*

La crise du coronavirus a plongé les centres de FLE dans une situation dramatique. L'obligation de fermer leurs portes a entraîné le départ de la quasi-totalité des étudiants présents. La propagation de l'épidémie et la fermeture des frontières a eu pour conséquence l'annulation en cascade des réservations déjà faites pour l'été (période haute de l'activité) et l'arrêt brutal des inscriptions pour les mois à venir.

Témoignages des présidents de groupements ou leur représentant :

Pour l'**ADCUEFE** : 35 centres universitaires dont 22 labellisés *Qualité FLE* avec des statuts différents, certains rattachés aux relations internationales, d'autres plus autonomes mais tous avec les mêmes difficultés. Les problématiques rejoignent celles des centres privés. Les centres sont passés au numérique pendant le confinement et ont donc respecté l'offre des DUEF. Beaucoup de partenaires européens ont repoussé les inscriptions pour l'année universitaire 2020-2021 au second semestre ; peu de préinscriptions pour la rentrée de septembre face à l'incertitude de la situation sanitaire ; réduction des effectifs avec non-renouvellement des CDD et autoentrepreneurs. À la rentrée, de nombreux centres proposeront une offre en ligne qui doit être vue comme complémentaire et non comme une finalité en soi car le bain linguistique reste le plus sûr moyen de s'approprier notre langue et culture.

Pour le réseau **Ranacles** : la situation est la même qu'à l'Adcuefe. Tous les établissements ont été fermés pendant le confinement et les certifications annulées pour toutes les langues. La continuité pédagogique a pu être maintenue à distance dans la plupart des centres de langues. Mais il reste une grande incertitude pour l'organisation de la rentrée. Le congrès qui devait se tenir à Lille en novembre 2020 est reporté en 2021.

Pour la **Fondation Alliance française** : 19 Alliances enseignantes basées en France dont 8 labellisées. Toutes ne répondent pas aux critères de recevabilité du label. Deux Alliances sont sorties du processus de labellisation récemment pour raisons internes. Les Alliances françaises en France sont durablement touchées par la crise. Certaines paient un prix fort car cette séquence intervient à un moment où elles sont engagées dans des programmes massifs d'investissement avec une montée en gamme des services. Des formules de cours en ligne ont été mises en place. Les inquiétudes concernent les futures rentrées dont la rentrée de septembre et les annonces des gouvernements à l'étranger. La plus grande incertitude concerne l'amplitude de la crise économique mondiale qui touchera les classes moyennes, public cible des AF. Le

marché des cours à distance s'accélère et fragilise encore plus les AF partout dans le monde. L'offre concurrente peut se construire sur les avantages comparatifs de chaque pays avec un client qui devient de plus en plus nomade sur le web.

Pour la **CTI** : les réouvertures des établissements se font au cas par cas selon les régions notamment. Le distanciel reste une option envisagée pour la rentrée prochaine.

Cette crise sanitaire a conduit la CTI à mettre en œuvre une procédure d'audit à distance, qui intègre une visioconférence d'audition des parties prenantes de l'école comprenant des échanges à distance avec les personnels et élèves, les parties prenantes de l'école et éventuellement une visite virtuelle des locaux réalisée en direct ou préenregistrée. La CTI peut désormais avoir recours à la procédure en distanciel pour l'ensemble des audits ce qui ne se limite pas au contexte de la crise sanitaire liée au COVID-19. Toutefois lorsque ceux-ci impliquent de vérifier la conformité des locaux, équipements ou matériels pédagogiques spécifiques à la formation etc..., une visite sur site d'une partie de l'équipe d'audit en complément de la visioconférence peut être jugée nécessaire par la CTI. L'ouverture d'une nouvelle école ou d'un nouveau site doivent inclure une visite sur site.

Pour le **Hcéres** : ce qui s'applique à la CTI s'applique également au Hcéres. Le Hcéres effectuait déjà une partie des évaluations à distance. Depuis la reprise des évaluations le 18 mai 2020, les visites sur site ont été remplacées par des entretiens en visioconférence avec les parties prenantes. Même si cette solution n'est que partiellement satisfaisante, elle a permis aux comités d'échanger avec au moins une partie des usagers et personnels habituellement auditionnés lors des visites.

Pour le **Groupement FLE** : 29 adhérents (universités, écoles d'ingénieurs, écoles privées) ; une école d'ingénieurs en cours d'adhésion ; à l'exception de deux centres (dont un déjà inscrit au processus de labellisation), tous les membres du groupement sont labellisés *Qualité fle*. La labellisation est désormais obligatoire pour adhérer au Groupement. Les établissements sont tous très touchés par la crise actuelle sans projection vers une amélioration dans un futur proche. 75% ont proposé des cours en ligne, 85 % sont en activité partielle, 60% des centres ont demandé des prêts garantis par l'État (PGE), 50 % des dirigeants ont un statut de travailleur salarié, et plusieurs centres prévoient des licenciements dans les prochains mois.

Le Groupement FLE a beaucoup collaboré avec la Fondation des AF pendant toute cette période. Gilles Cappadoro remercie M. Mourier et M. de Siney pour leur soutien très apprécié pendant cette crise.

Pour le **Groupement Souffle**, 10 adhérents dont 9 basés en France, tous labellisés *Qualité fle* (8 écoles privées, et un centre rattaché à la chambre de commerce de Strasbourg). Tous les centres du groupement ont repris leur activité en présentiel et certains depuis le mois de mai afin de garantir un service aux étudiants n'ayant pu ou voulu quitter la France. La majorité des centres ont également assuré une continuité de service par des cours en ligne. Certains centres sont en difficulté et il n'est pas impossible que des mesures appropriées soient prises pour permettre de passer cette période difficile.

De nombreuses actions ont été entreprises par les deux groupements auprès du cabinet de Jean-Baptiste Lemoyne, de l'Assemblée nationale, des députés, des collectivités territoriales, d'Atout France... Le Groupement Souffle envisage de saisir le Conseil de l'Europe dans le cadre de la mobilité étudiante intra-européenne.

M. Mourier, directeur général de FEI, est intervenu auprès du cabinet du ministre Jean-Baptiste Lemoyne pour vérifier le bon adossement de l'activité des centres de FLE labellisés à l'ordonnance du 23 mars 2020. Un courrier commun signé par le DGLFLF et le DG de FEI a également été adressé au ministre afin de plaider en faveur d'une attention particulière à cette filière économique lors des arbitrages du troisième projet de

loi de finances rectificatif, présenté au conseil des ministres le 10 juin. En effet, malgré la confirmation de l'adossement à l'ordonnance du 23 mars 2020, le décret du 10 juin, tel qu'il est rédigé, ne permet pas de garantir la prolongation des aides de l'État pour les prochains mois : une incertitude sur le rattachement des cours de FLE à l'enseignement culturel (cf. [communiqué de presse](#)) demeure.

Aucune reprise de l'activité, liée à la situation internationale et à la réouverture des frontières, n'est annoncée. Beaucoup de centres ne prévoient pas d'activité avant le printemps 2021. Une clarification de ce décret serait nécessaire, et les groupements comptent sur le soutien des membres de la commission et de FEI pour obtenir une réponse à ce courrier.

Jean-Luc Librati propose qu'un deuxième courrier soit proposé à la signature de tous les membres du conseil d'orientation afin d'appuyer cette demande de clarification. Paul de Sinety encourage M. Librati à le rédiger dans le cadre d'une démarche commune et collective pour l'ensemble des centres labellisés *Qualité FLE*.

3. Enquête sur l'offre de cours à distance

Un sondage a été réalisé auprès des centres labellisés. Une centaine de centres ont répondu. Sur cette centaine, environ 80 % des centres proposent une offre de cours à distance et la maintiendront après la crise sanitaire, une dizaine de centres n'envisage pas de maintenir cette offre après l'été, 5 centres n'enseignent pas à distance (publics exclusivement mineurs en immersion ou migrants). Une large promotion de ces cours sur les réseaux sociaux et le site Internet du label est en cours. Une entrée « cours à distance » a été intégrée à la carte des centres sur le site Internet du label. FEI encourage les centres à compléter leur espace dédié. À ce jour, seuls 18 centres l'ont fait.

4. Spot promotionnel

Pour répondre à la crise et soutenir la reprise de l'activité des centres labellisés, sur suggestion du groupement FLE, un spot promotionnel sera réalisé. Cet outil de communication – lancé à l'automne prochain si la situation le permet – sera confié à un prestataire. Une durée de 30 secondes serait privilégiée. Paul de Sinety est intervenu auprès de TV5 Monde afin qu'une campagne gracieuse de promotion du tourisme linguistique en France et des écoles de FLE se mette en place. La direction de TV5 Monde, sensible à la difficulté des centres, y a été favorable : le spot pourra être diffusé gratuitement en écran publicitaire plusieurs fois par jour sur une période à déterminer.

Paul de Sinety confirme aux membres du conseil qu'il sera financé par la DGLFLF.

Un groupe de travail réunissant les membres de la commission interministérielle et les groupements professionnels se réunira courant juillet afin de décider des modalités et de l'implication de chacun pour la réalisation de cet outil de communication.

FEI s'est d'ores et déjà procuré plusieurs devis auprès de prestataires.

5. Participation forfaitaire annuelle

Face à la situation exceptionnelle liée à la crise sanitaire, mettant les centres labellisés *Qualité FLE* dans une situation financière périlleuse, FEI a été saisi par les groupements professionnels pour qu'une année blanche ou une forte réduction de la participation forfaitaire annuelle soient envisagées.

La direction générale de FEI a bien conscience des difficultés des centres d'autant que l'opérateur est lui-même également très impacté par cette crise.

En accord avec la commission interministérielle, M. Mourier propose les aménagements suivants :

- Pour 2020, les tarifs de la participation annuelle forfaitaire du label ne peuvent être modifiés et doivent rester ceux en vigueur. En revanche, sur demande écrite adressée à l'agent comptable et le sollicitant pour accord, en précisant pour motif « problèmes financiers liés au COVID-19 », les centres pourraient obtenir soit un report de leur dette, soit un étalement de cette dernière jusqu'à, dans la mesure du possible, fin 2020 ou début 2021.

Il est proposé ensuite de soumettre à l'avis de la tutelle de FEI et au vote de son CA de novembre 2020 une baisse *exceptionnelle* de 50% du montant des tarifs de la participation annuelle forfaitaire du label, pour l'année 2021 uniquement. Des diminutions de dépenses seront proposées en contrepartie pour éviter une perte financière importante pour FEI. Cette décision exceptionnelle de diminuer le tarif 2021 qui sera présentée au CA de novembre 2020 n'est pas acquise car la tutelle pourrait la refuser si la dégradation des finances de l'opérateur le justifiait.

- Pour 2021, si accord et vote au CA, les tarifs des participations annuelles forfaitaires seraient les suivants :

Catégories de centres	Participation annuelle forfaitaire 2020	Tarifs proposés au vote du CA pour l'année 2021
Chiffre d'affaires inférieur ou égal à 150 000 €	1600 €	800 €
Chiffre d'affaires compris entre 150 001 € et 300 000 €	2400 €	1200 €
Chiffre d'affaires compris entre 300 001 € et 500 000 €	3000 €	1500 €
Chiffre d'affaires supérieur à 500 000 €	3750 €	1875 €

Le montant des frais d'inscription resterait inchangé : 550 €.

Les représentants des centres labellisés remercient la direction de FEI pour son soutien actif dans cette période où la survie de nombreux centres est en jeu.

6. Les audits à distance

À l'instar de partenaires comme le Hcéres, la CTI, ou l'AFNOR, qui ont pu adapter leur procédure d'audit dès le début du confinement, la commission interministérielle de labellisation a suggéré la mise en œuvre d'audits au moins en partie à distance pour les centres dont l'audit était prévu avant l'été. La revue documentaire pourrait se faire à distance et être complétée par une visite sur site lorsque la situation le permettrait.

Un travail important administratif devant être fait pour modifier les contrats des auditeurs et cadrer cette nouvelle procédure, à un moment où les services à FEI étaient en conditions de travail dégradées, ces audits n'ont pas pu se mettre en place dans l'urgence.

En revanche, un travail préparatoire (avec le juriste de FEI) a été engagé.

Des audits à distance peuvent tout à fait être envisagés, en mettant en place, à distance, la revue documentaire qui se faisait jusqu'alors sur site. Cet audit documentaire à distance pourrait alors être complété par une visite sur site, décidée par la commission interministérielle.

Lors de la réunion du 28 mai dernier, la commission interministérielle a souligné l'importance d'une mise en place de cette nouvelle procédure d'audit rapidement. Elle permettra de réagir en cas de nouvelle crise et de réduire les coûts d'audit en période de fragilité budgétaire. Elle permettra également aux centres qui ont préparé leur dossier nécessitant un travail important de préparation, de le présenter, quelles que soient les circonstances.

Hannelore Guerrand : les auditeurs sont prêts à passer aux audits à distance. Un retard dans ce domaine pourrait avoir un impact négatif sur l'image du label à une période où le monde du travail s'adapte rapidement aux enjeux du distanciel et où l'enseignement du FLE se fait à distance. Certains centres sont également prêts à passer au distanciel et les freins éventuellement entraînés par la notion de confidentialité peuvent être levés par les outils sécurisés mis en place par leur service informatique. Un format hybride pourrait être envisagé quand une visite sur site est nécessaire. L'intérêt financier n'est pas négligeable pour le label (moins de frais de déplacement et d'hébergement).

Thierry Pelletier souligne aussi l'importance de l'aménagement de ces procédures d'audit. Dans le cadre de la certification Qualiopi, certains audits se font déjà à distance. Cela pourrait être généralisé compte tenu des circonstances actuelles.

Les membres du conseil sont favorables à ces aménagements.

7. Actualité du processus de labellisation

105 centres labellisés à la date de cette réunion.

En raison de la crise sanitaire, le calendrier des audits est très perturbé ; beaucoup de reports d'audit fin 2020 ou début 2021. De nombreux centres sont dans l'incertitude sur la reprise d'activité en septembre. Depuis la dernière réunion du conseil en juin 2019, 7 centres sont sortis du dispositif pour raison interne ou fermeture définitive.

13 nouveaux centres sont inscrits au processus de labellisation : 8 devraient être audités avant fin 2020, 5 autres sont en attente de reprogrammation d'audit dont un centre en Nouvelle-Calédonie.

8. Questions diverses

Question à Damien Vialle sur les **visas** : la délivrance des visas de long séjour temporaire (VLS-T) sera progressivement arrêtée au profit du VLS valant titre de séjour (TS). Le VLS-TS permettra aux étudiants qui souhaiteront poursuivre leurs études en France à la suite du séjour FLE de demander le renouvellement du TS en préfecture sans avoir à retourner dans leur pays d'origine. Le VLS-T n'est pas renouvelable en revanche. Le VL-TS permet également de solliciter des prestations sociales comme les aides au logement, ce que ne permet pas le VLS-T. La seule contrainte est la démarche supplémentaire de validation du TS en ligne sur le site de l'OFII dans les 3 mois qui suivent l'arrivée de l'étudiant. Pour les séjours inférieurs à 3 mois, l'étudiant doit demander un visa Schengen de court séjour.

Campus numérique : Gilles Cappadoro interroge FEI sur la mise en œuvre d'un campus numérique en juillet 2020. Les centres s'inquiètent d'une concurrence sur le périmètre des formations de formateurs.

=> réponse de Juliette Salabert et Stéphane Foin : ce Campus est une opération de solidarité envers les formateurs dans le monde entier organisée dans le cadre des missions de service public de FEI. Il a fallu inventer un dispositif pour répondre à la demande du MEAE. FEI ne cherche en aucun cas à prendre des parts de marché, mais à proposer, pour assurer la continuité pédagogique, une alternative en ligne au BELC qui n'a pu exceptionnellement se tenir cette année.

Seuls les parcours découverte basés sur des modules de formation déjà gratuits sur ProFle+ et CIEP+ et accessibles par tous seront proposés. D'autres partenaires (Canopé, TV5 Monde, RFI, FIPF, l'Institut français, la Fondation AF, la CCIP, des éditeurs...) mettront également des ressources en ligne. L'expertise des agents de FEI est mise à contribution pour un accompagnement des participants par un tutorat allégé des parcours et des contributions créées à dessein. Le label et l'activité des centres labellisés seront largement valorisés sur la plateforme.

FIPF : Marc Boisson invite les centres labellisés à participer au [congrès mondial](#) organisé à Hammamet en Tunisie du 9 au 14 juillet 2021. Comme Expolangues en son temps, ce congrès est avant tout une plateforme pour la promotion des centres et la rencontre des acteurs. Des stands seront mis à la disposition des partenaires.